

Erfolgsgeschichten



Bodo von der Weiden

Geschäftsführer,
AE Computer & Telekommunikation GmbH



„Als langjähriger SYNAXON-Partner konnte man um das Thema Managed Services ja auch nicht herumkommen – auf zahlreichen Akademie-Events und Geschäftsführer-Tagungen war das immer wieder Thema – natürlich mussten wir da mitmachen!“

Das (fast) letzte (Fachhändler-)Einhorn

Wie AE Computer aus Moers Privat- und Firmenkunden mit SYNAXON Services begeistert

Ganz IT-Dienstleister-Deutschland schließt seine Ladenlokale, schafft das Privatkundengeschäft ab und fokussiert sich ausschließlich auf gewerbliche Kunden. Ganz IT-Dienstleister-Deutschland? Nein. Im schönen Moers am Niederrhein zeigen Geschäftsführer Bodo von der Weiden und sein Team, dass es auch noch anders geht ...

Als vor knapp 30 Jahren das klassische PC-Schrauber-Geschäft in einer Garage in Moers startete, ahnte wohl niemand, dass die AE Computer und Telekommunikation GmbH im Jahr 2023 über 10.000 Kunden zählt und sich trotz Wandel weiter in dem Geschäftszweig behauptet, in dem damals alles anfing. Aber der Reihe nach ...

Warum sich eine moderne Managed-Services-Strategie und ein Ladenlokal nicht ausschließen

Mit einem achtköpfigen Team betreuen die beiden Geschäftsführer Bodo von der Weiden und Andreas Ernst heute ungefähr 10.000 Privat- und 500 Firmen-Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen. Während viele Kollegen in den letzten Jahren dazu übergingen, sich vom klassischen Fachhändler-Geschäft nebst Ladenlokal zu trennen, stellt selbiges für den langjährigen SYNAXON Partner immer noch eine feste Säule dar: „Wir sind hier am Standort einfach etabliert und bislang rechnen sich sowohl die Ausstellung als auch der Hardware-Verkauf noch immer“, so Bodo von der Weiden, und ergänzt: „Und dadurch, dass viele Wettbewerber ihre klassischen Lokale aufgegeben haben, konnten wir tatsächlich von mehr Zulauf profitieren. Der Kuchen ist ohne Frage kleiner geworden, aber er schmeckt immer noch.“

Zusätzlich zum konsequenten Hochhalten der Fachhändler-Fahne, ist das AE Team auch beim Managed Services Thema nahezu von den Anfängen dabei – und setzt dabei ebenso konsequent auf die Produkte von SYNAXON Services: „Als langjähriger SYNAXON Partner konnte man um das Thema ja auch nicht herumkommen – auf zahlreichen Akademie-Events und Geschäftsführer-Tagungen war das Managed Service Geschäft immer wieder Thema – natürlich mussten wir da mitmachen!“

„Mindestens das kleine Service-Paket, sonst tschüss!“

Wer heute als Neukunde in den Kreis aufgenommen werden möchte, muss mindestens das Basis-Managed-Services-Paket und/oder den Managed Antivirus bei Bodo und seinem Team abschließen: „Wir betreuen nur Kunden, die sich auch betreuen lassen.“

Dabei fällt das Team allerdings nicht sofort mit der Tür ins Haus: „Die meisten Kunden kommen ja im ersten Schritt zu uns, weil es irgendwo geknallt hat. Auf gut Deutsch: Das „Arsch retten“ gehört bei uns zum Alltag. Wenn wir dann die Erstgespräche und Analyse durchgeführt haben, bieten wir im Zuge der Remote-Betreuung „Managed RMM“ und „Managed Antivirus“ von SYNAXON Services an. Wer meint, davon nichts zu brauchen, muss sich leider einen anderen Dienstleister suchen.“

Erfolgsgeschichten

„Wir haben uns bewusst dafür entschieden, fast alle Managed-Services-Produkte von SYNAXON Services zu beziehen. Die Vorteile liegen klar auf der Hand: Käme jedes Produkt aus einem anderen Stall, hätte ich immer unterschiedliche Ansprechpartner, unterschiedliche Prozesse, Verträge und so weiter. Das ist bei der SYNAXON nicht der Fall.“



Wer nicht hören kann, muss fühlen

Gerade bei Firmenkunden sind Bodo und seine Mannschaft immer wieder erstaunt darüber, wie oft wichtige Themen wie beispielsweise die E-Mail-Archivierung nicht ausreichend ernst genommen werden: „Wenn ein Kunde der festen Meinung ist, dass er die E-Mail-Archivierung nicht braucht, obwohl er gesetzlich dazu verpflichtet ist, steht auf jeder seiner Rechnungen in roter Schrift, dass er das Produkt aktiv abgelehnt hat. Parallel dazu dokumentieren wir intern, zu welchen Themen wir beraten sowie aufgeklärt haben und dass der Kunde nicht wollte.“ Damit sichert sich das Team proaktiv gegen ein „Aber ihr habt doch gar nicht gesagt, dass ich das brauche“ ab.

Insgesamt läuft das Managed Services Geschäft aber sehr gut: Ungefähr 600 Privat- und 150 Firmen-Kunden befinden sich in laufenden Verträgen. Im Produktportfolio befinden sich SYNAXON Managed RMM, Managed Antivirus, Managed Backup, Managed E-Mail-Archivierung, Dokumentenmanagement und Microsoft 365.

Alles aus einer Hand

Bodo von der Weiden und sein Team haben sich bewusst dafür entschieden, fast alle Managed Services Produkte von SYNAXON Services zu beziehen. Die Vorteile liegen klar auf der Hand: „Käme jedes Produkt aus einem anderen Stall, hätte ich immer unterschiedliche Ansprechpartner, unterschiedliche Prozesse, Verträge und so weiter. Das ist bei der SYNAXON nicht der Fall“, erklärt Bodo.

Neben dem Support schätzt er vor allem auch die vielfältige Marketingunterstützung, die er nicht nur durch SYNAXON Services, sondern auch durch die seit 2006 bestehende PC-SPEZIALIST Partnerschaft genießt: „Es ist großartig, dass uns zahlreiche Vertriebsunterlagen und POS-Materialien zur Verfügung stehen, die bei der Kundengewinnung und im Verkaufsgespräch wirklich Gold wert sind. Zusätzlich generieren wir durch das Online-Marketing und die Google Ads Kampagnen ganz automatisch zahlreiche Kundenanfragen – ohne selbst dafür aktiv werden zu müssen.“

Alle Weichen Richtung Zukunft

Für die nächsten Jahre ist man natürlich auch im idyllischen Moers auf Wachstum eingestellt – und dann kann sich Bodo vorstellen, wahlweise mit einem zweiten Standort das Firmen- und Privatkunden-Geschäft räumlich zu trennen oder die Ladenfläche zu verkleinern. Dass man sich ganz von ihr trennt, sieht er mit Fug und Recht aber heute noch nicht. Und so hält das letzte Fachhändler-Einhorn weiter die Fahne hoch – und die Menschen in Moers freut es.

Kontakt zum SYNAXON Services Team